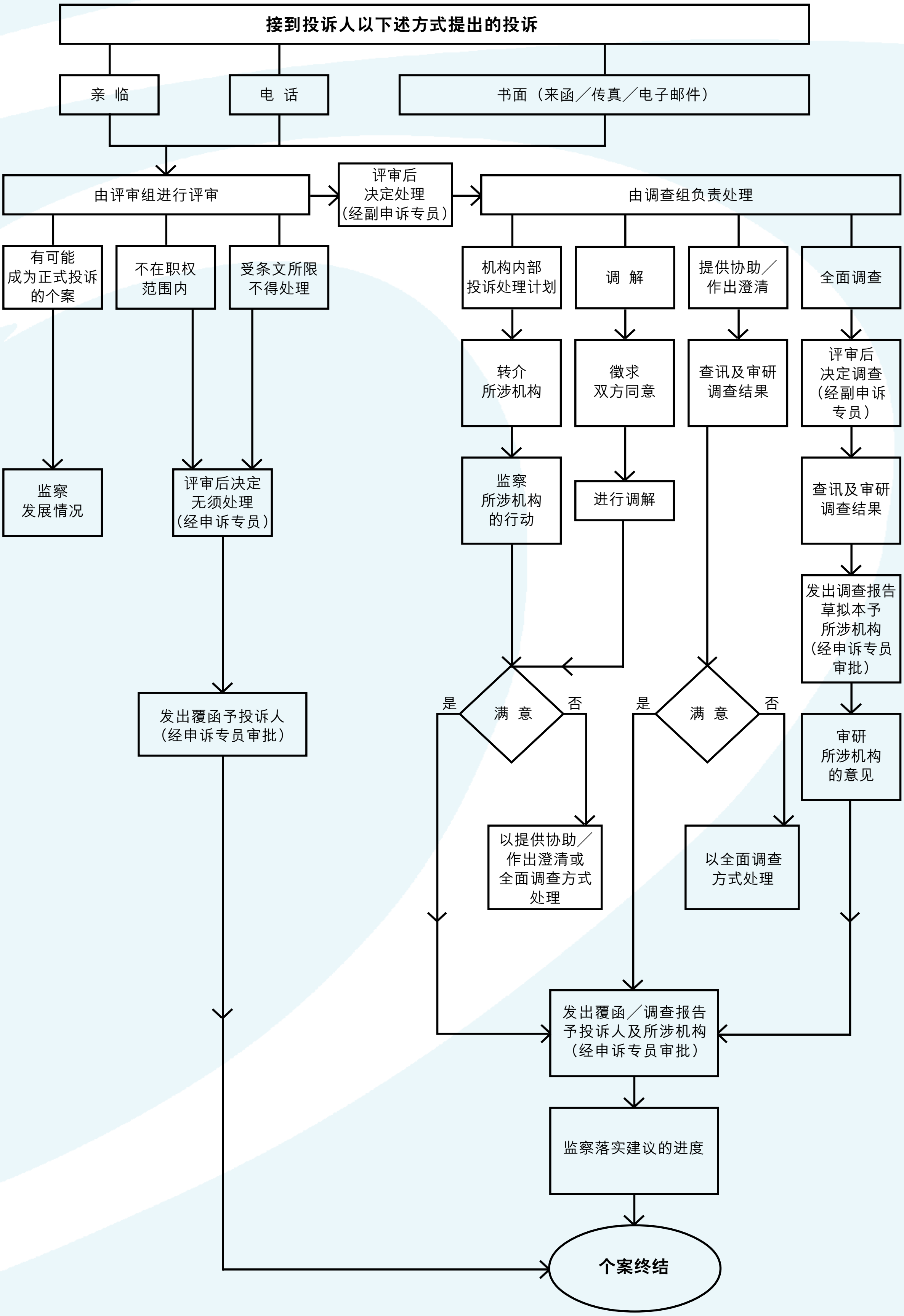
附件3 处理投诉流程图



接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲 临
电 话
书面（来函／传真／电子邮件）
由评审组进行评审
评审后决定处理（经副申诉专员）
由调查组负责处理
有可能成为正式投诉的个案
不在职权范围内
受条文所限不得处理
机构内部投诉处理计划
调 解
提供协助／作出澄清
全面调查
转介所涉机构
徵求双方同意
查讯及审研调查结果
评审后决定调查（经副申诉专员）
监察发展情况
评审后决定无须处理（经申诉专员）
监察所涉机构的行动
进行调解
查讯及审研调查结果
发出调查报告草拟本予所涉机构（经申诉专员审批）
发出覆函予投诉人（经申诉专员审批）
是
满 意
否
是
满 意
否
审研所涉机构的意见
以提供协助／作出澄清或全面调查方式处理
以全面调查方式处理
发出覆函／调查报告予投诉人及所涉机构（经申诉专员审批）
监察落实建议的进度
个案终结